

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE
BALANCE SCORECARD DI PD.BPR.BKK KARANGMALANG**

(Periode Tahun 2012-2014)



SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Disusun Oleh:

SUBEKTI SATRIO ADINUGROHO

B 200 120 394

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE
BALANCE SCORECARD DI PD.BPR.BKK KARANGMALANG
(Periode Tahun 2012-2014)**

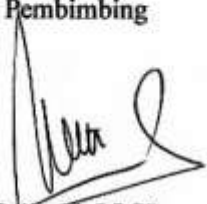
SKRIPSI

Oleh:

SUBEKTI SATRIO ADINUGROHO
B 200 120 394

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



(Dra. Mujiyati, M.Si)
NIK.586

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCE SCORECARD* DI PD.BPR.BKK KARANGMALANG

(Periode Tahun 2012-2014)

Oleh:

SUBEKTI SATRIO ADINUGROHO

B 200 120 394

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 23 April 2016
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dra. Mujiyati, M.Si
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Suyatmin Waskito Adi, M.Si
(Anggota 1 Dewan Penguji)
3. Drs. Yuli Tri Cahyono, M.M., Ak., CA
(Anggota 2 Dewan Penguji)

(.....) 
(.....) 
(.....) 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE., M.Si.)

NIK.642



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **SUBEKTI SATRIO ADINUGROHO**

NIRM : **11.6.106.02030.50394**

Jurusan : **AKUNTANSI**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN
METODE *BALANCE SCORECARD* DI PD.BPR.BKK
KARANGMALAN (Periode Tahun 2012-2014)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 30 April 2016

Yang membuat pernyataan,




(SUBEKTI SATRIO ADINUGROHO)

MOTTO

“ Memiliki sedikit pengetahuan namun dipergunakan untuk berkarya jauh lebih berarti daripada memiliki pengetahuan luas namun tak berfungsi.”

(Kahlil Gibran)

“ Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu maka Allah akan memudahkan padanya jalan menuju ke surga.”

(H.R. Muslim)

“Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan bagimu.”

(QS. Al Mu'min 40 : 60)

“Hidup bahagia atau mati sengsara,hipup penuh perjuangan”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terima kasih atas segala rahmat-Nya, kupersembahkan karya ini kepada:

- ❖ *Bapak dan Ibu yang selalu memberikan kasih sayang dan doa dalam setiap nafasnya yang selalu teruntai semangat serta doa dalam setiap langkahku.*
- ❖ *kakakku yang selalu menyayangi dan memberiku semangat.*
- ❖ *Sahabat dan teman dekatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat untukku.*
- ❖ *Almamaterku.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja PD BPR BKK KARANGMALANG dengan menggunakan konsep pengukuran kinerja yang tidak hanya mengukur kinerja finansial tetapi juga non finansial yaitu *Balanced Scorecard* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dengan menggunakan *Balanced Scorecard* diharapkan BKK KARANGMALANG dapat mengembangkan aspek finansial dan non finansial dalam melakukan penilaian kinerja, sehingga diharapkan BKK Karangmalang mampu menjadi institusi yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan mengambil data selama 3 tahun, yaitu dari tahun 2012-2014. studi ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data perusahaan yang berkaitan dengan pengukuran kinerja menggunakan konsep *Balanced Scorecard*. Sampel dalam penelitian ini adalah 30 karyawan dan pelanggan BKK KARANGMALANG, sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja PD BPR BKK KARANGMALANG pada posisi cukup baik dilihat dari empat perspektif *Balanced Scorecard*.

Kata kunci: *Balanced Scorecard* dan pengukuran kinerja.

ABSTRACT

The purpose of this study was to measure the performance of PD BPR BKK Karangmalang using performance measurement concept that not only measures of financial performance but also non-financial Balanced Scorecard which includes financial perspective, customer perspective, internal business perspective, and learning and growth perspective. Using the Balanced Scorecard BKK Karangmalang expected to develop financial and non financial aspects in the assessment of the performance, so expect BKK Karangmalang to become an institution can give satisfaction to the customers. This study uses the case study method possible to retrieve data for 3 years, from 2012 to 2014 year. This study is intended to obtain data relating to the company's performance measurement using the Balanced Scorecard concept. The sample in the study was 30 BKK Karangmalang employees and customers, while for sampling using simple random sampling method. The results of this study showed that the overall performance of PD BPR BKK Karangmalang in good enough position viewed from four perspectives of the Balanced Scorecard.

Keyword: *Performance, Balance Scorecard.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **ANALISI PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE BALANCE SCORECARD DI PD.BPR.BKK KARANGMALANG (Periode Tahun 2012-2014)**”.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi tugas dan syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, petunjuk, bimbingan dan saran dari berbagai pihak demi kelancaran penyusunan skripsi ini mulai dari penyusunan proposal hingga penyusunan skripsi ini. Sehingga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Triyono, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dr. Zulfikar, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Pembangunan.

4. Dra. Mujiyati, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Atwal Arifin, Akt selaku pembimbing akademik yang telah memberi semangat dan motivasi dalam menempuh perkuliahan.
6. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Ekonomi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis
7. Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, harapan, motivasi dan doa kepada penulis dalam setiap nafasnya.
8. kakakku tersayang yang memberiku dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Semua keluarga besarku yang selalu menyemangati dan mendukungku.
10. Sahabat dan teman dekatku yang selalu menemaniku dan memberi dukungan yang tiada henti.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 untuk pertemanan, semangat dan motivasinya selama ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Untuk itu penulis mengharapkan masukan baik saran maupun

kritikan demi sempurnanya sebuah karya nantinya. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 30 April 2015

Penulis

Subekti Satrio Adinugroho

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAM PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Definisi Kinerja dan Pengukuran Kinerja.....	8
2. Manfaat Penilaian Kinerja.....	9
3. Penilaian Kinerja Bank.....	10

4. Asas Fungsi dan Tujuan Bank.....	12
5. Jenis Bank.....	15
6. <i>Balance scorecard</i>	16
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Objek Penelitian	34
C. Data dan Sumber Data	34
D. Metode Pengumpulan Data	35
E. Penentuan Sampel	36
F. Analisis Data	37
1. Perspektif Keuangan	37
2. Perspektif Pelanggan.....	41
3. Perspektif Bisnis Internal.....	43
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum PD.BPR.BKK Karangmalang.....	46
1.Profil PD.BPR.BKK Karangmalang	46
2.Visi dan Misi PD.BPR.BKK Karangmalang	47
3.Struktur Organisasi PD.BPR.BKK Karangmalang	47
4.Produk PD.BPR.BKK Karangmalang.....	52
B. Analisis Ratio <i>Balance Scorecard</i>	54

1. Perspektif Keuangan.....	54
2. Perspektif Pelanggan	60
3. Perspektif Bisnis Internal	63
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	66
C. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Keterbatasan Penelitian.....	75
C. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Kriteria Kinerja Bank.....	11
Tabel 2.2 Hubungan Keempat Perspektif Dengan <i>Balance Scorecard</i>	18
Tabel 2.3 Perspektif Pelanggan Dalam Konsep <i>Balance Scorecard</i>	21
Tabel 2.4 Perspektif Proses Bisnis Dalam Konsep <i>Balance Scorecard</i>	24
Tabel 2.5 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Dalam Konsep <i>Balance Scorecard</i>	28
Tabel 2.6 Kerangka Pemikiran.....	33
Tabel 4.1 Rasio Keuangan PD.BPR.BKK Karangmalang.....	54
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan <i>Market Share</i>	61
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Customer Probability.....	62
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Kepuasan Nasabah.....	63
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan NGR (Network Growth Ratio).....	64
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan AETR (Administrative Expense to Total Revenue)	65
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Tingkat Produktivitas Karyawan.....	67
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Kepuasan Karyawan.....	67

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Laporan Keuangan PD.BPR.BKK Karangmalang

Lampiran 4 Laporan keuangan BPR Sekabupaten Sragen

Lampiran 5 Daftar Karyawan PD.BPR.BKK Karangmalang

Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian dan Surat Validasi